

Analisa



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SPESIFIK LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN: IMPLEMENTASI MODEL ACSI¹

THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON SPECIFICLY RESEARCH AND DEVELOPMENT: IMPLEMENTATION OF ACSI MODEL²

Budi Triyono dan Prakoso Bhairawa Putera

Pusat Penelitian Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi –
Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia
Jln. Jend. Gatot Subroto No. 10, Gd Widya Graha Lantai 8, Jakarta 12720
Email: prak001@lipi.go.id, prakoso.bp@gmail.com

Abstract

Law number 25 year 2009 concerning Public Service highlights one important thing about Community Satisfaction Index (CSI). CSI becomes an important aspect to see the extent to which Unit of Organization is able to provide excellent service. CSI measurement is generally refer to the Ministry of Administrative Reform Decision Number KEP/25/M.PAN/2/2004 concerning General Guidelines to Measure Community Satisfaction Index. However, the measurement is felt less suitable for research institute organizations and development (R & D). Institute for R & D organization has specific characteristics that require measurement-oriented SMEs such specificity. This paper provides a concept of development of SMEs is more suitable measurement implemented for R & D institutions in Indonesia. The concept is oriented towards the development of measurement products and services R & D, product and service performance of R & D services, the performance of the delivery staff, accessibility, communication,

- 1 Terima kasih kepada LIPI yang telah memfasilitasi keberlangsungan kegiatan ini. Terima kasih kepada Tim Survei IKM LIPI di Tahun 2012, khususnya kepada Sekretaris Utama LIPI (Ketua Tim), kepada Kepala PAPPIPTK LIPI (Wakil Ketua), kepada Kepala BOK LIPI yang mengarahkan kegiatan ini. Terima kasih juga disampaikan kepada anggota Tim Survei IKM LIPI Tahun 2012 (Dr. Heru Santoso, M.Ap.Sc – Kedeputan IPK; Ir. Djauhar Asikin – Kedeputan IPH; Drs Dhurorudin, M.Si – Kedeputan IPSK; I Gede Mahatma Yuda Bakti, SE – Kedeputan Jasil; Drs Herry Suparyadi – perwakilan dari Settama LIPI; dan lainnya yang tidak dapat kami sebutkan disini) atas segala bantuan, khususnya dalam pengumpulan data survei IKM LIPI. Selain itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Panitia Penyelenggara Konferensi Reformasi Birokrasi Tahun 2012 yang telah memberikan kesempatan tim untuk mempresentasikan karya tulis ini dan sumbang saran berharga dari para peserta konferensi untuk penyempurnaan karya tulis ini.
- 2 Naskah diterima pada 13 Desember 2012, Revisi Kesatu pada 18 Feb 2013, Revisi Kedua pada 18 Maret 2013, disetujui terbit pada 18 Maret 2013



satisfaction with services R & D products and services, the impact of satisfaction, and improved services.

Keywords: *SMEs, Public Service, Institute for Research and Development, Reforms*

Abstrak

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menggaris bawahi salah satu hal penting mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Keberadaan IKM menjadi penting untuk melihat sejauh mana unit organisasi mampu memberikan pelayanan prima. Pengukuran IKM yang umumnya digunakan merujuk pada KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran tersebut dirasakan kurang cocok digunakan untuk lembaga organisasi penelitian dan pengembangan (litbang). Lembaga Organisasi litbang memiliki karakteristik khusus sehingga membutuhkan pengukuran IKM yang berorientasi pada kekhususan tersebut. Makalah ini memberikan konsep pengembangan pengukuran IKM yang lebih cocok diimplementasikan bagi lembaga litbang di Indonesia. Konsep pengembangan pengukuran ini berorientasi pada penggunaan produk dan jasa litbang, kinerja layanan produk dan jasa litbang, kinerja staf penyelenggaraan, aksesibilitas, komunikasi, kepuasan terhadap layanan produk dan jasa litbang, dampak kepuasan, dan perbaikan layanan.

Kata kunci: IKM, Pelayanan Publik, Lembaga Litbang, Reformasi

A. PENDAHULUAN

Sejak era reformasi 1998 semua lembaga kenegaraan dan pemerintahan dituntut untuk melakukan perbaikan dan reformasi birokrasi. Pada perkembangannya semangat reformasi birokrasi masuk dan menjadi bagian penting dari Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005 – 2025, arah kebijakan reformasi birokrasi tersebut terdapat dalam penataan bidang hukum dan aparatur. Disebutkan bahwa pembangunan aparatur negara dilakukan melalui Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan mewujudkan tata pemerintahan yang baik, di pusat maupun di daerah agar mampu

mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya.

Reformasi birokrasi dan tata kelola pun menjadi prioritas utama bagi pemerintah saat ini dengan mengacu pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 dan Perpres Nomor 5 Tahun 2010. Perbaikan Tata kelola pemerintahan juga menjadi agenda utama dalam pembangunan nasional 2010-2014. Reformasi birokrasi dan tata kelola ditempatkan pada urutan pertama prioritas nasional sebelum bidang pendidikan, kesehatan, penanggulangan kemiskinan, ketahanan pangan, Infrastruktur, iklim investasi dan iklim usaha, energi, lingkungan hidup dan pengelolaan bencana, daerah tertinggal, terdepan,



terluar, dan pascakonflik, dan kebudayaan, kreativitas, dan inovasi teknologi, serta prioritas lainnya, dalam bidang politik hukum pertahanan dan keamanan, perekonomian, dan kesejahteraan rakyat. Bahkan ketika masa pemerintahan SBY seperti yang dijelaskan Prasojo (2012) bahwa reformasi birokrasi telah menjadi agenda prioritas pembangunan nasional Presiden SBY. Walaupun tidak mudah untuk melakukan reformasi birokrasi, karena menyangkut perubahan struktur maupun kultur. Mempertimbangkan hal tersebut, sejak Oktober 2011 pemerintah melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menyusun strategi percepatan reformasi birokrasi tahap I sampai tahun 2014.

Reformasi birokrasi dan perbaikan tata kelola memiliki tiga sasaran, yaitu 1) Terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; 2) Meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan 3)

Meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Dalam mewujudkan sasaran tersebut, khususnya sasaran kedua maka sudah sejak lama telah dipersiapkan kebijakan mengenai pelayanan publik. Pada tahun 2009 terdapat Undang-Undang No. 25 tentang Pelayanan Publik. Putera (2010) menyebutkan bahwa kebijakan ini merupakan sebuah langkah nyata pada tataran kebijakan untuk mewujudkan *good governance* dalam sebuah area baru melalui *new public government*. Sebagaimana termuat dalam kebijakan negara tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif.

Effendi (2009) juga menguraikan peran penting pelayanan publik dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (lihat Gambar 1).



Sumber: Effendi (2009)

Gambar 1.
Strategi Kelembagaan Reformasi Birokrasi



Putera (2009) mengungkapkan bahwa dengan demikian pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan publik ada beberapa hal yang perlu dicatat yaitu penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pendaduan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga patut memperhatikan hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum dengan jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

Pada tataran isi undang-undang ini menempatkan masyarakat sebagai bagian terpenting dalam sebuah sistem. Pelibatan aktif masyarakat sangat diutamakan. Bahkan dalam salah satu pasalnya disebutkan tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang akan diukur secara periodik dengan survei. Walaupun kegiatan semacam ini telah dilakukan oleh lembaga ataupun kalangan di wilayah-wilayah tertentu.

Kondisi ini mengisyaratkan bahwa penyusunan IKM di setiap kementerian/lembaga pemerintah menjadi bagian penting terlebih dengan adanya program reformasi birokrasi. IKM dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing

kementerian/lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja pelayanan p u b l i k m a s i n g - m a s i n g kementerian/lembaga pemerintah tersebut. Saat ini, pengukuran IKM sebagaimana diamanatkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dilakukan dengan merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Pedoman tersebut bersifat umum tanpa memperhatikan keragaman dan kondisi spesifik yang ada di masing-masing unit instansi pemerintah. Sementara itu, unit lembaga litbang mempunyai ciri spesifik yang berbeda dengan unit pelayanan instansi pemerintah lainnya. Dalam hal ini lembaga litbang mempunyai ciri-ciri yang berbeda dengan unit pelayanan murni seperti Puskesmas, Perpajakan dan unit-unit sejenisnya.

Ciri spesifik unit lembaga litbang terletak pada produk dan jasa yang disediakan, yaitu di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Lembaga litbang dituntut untuk menghasilkan produk/jasa iptek yang dibutuhkan oleh masyarakat dan mendesiminasikannya secara baik. Lembaga litbang memiliki sifat yang unik dan cenderung dapat dikatakan memiliki karakteristik yang khas. Kersanah (1993) menjelaskan keunikan tersebut terlihat karena



kegiatannya lebih banyak berhubungan dengan ide dan pengetahuan dari pada dengan fisik, volume pekerjaan lebih mengarah kepada hal-hal baru, kebutuhan akan tenaga kerja yang profesional terlatih, kendala waktu, dan sifat inovatif yang mengambil resiko. Kersanah juga menjelaskan bahwa tugas pokoknya dari lembaga litbang dilaksanakan oleh sekelompok tenaga profesional yang mempunyai kemampuan dalam hal penelitian atau yang dikenal dengan sebutan peneliti. Keberhasilan lembaga litbang dalam mencapai tujuannya yaitu menghasilkan ilmu dan teknologi sangat ditentukan oleh prestasi kerja para peneliti.

Berdasarkan sejumlah karakteristik tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa lembaga litbang memiliki kecenderungan berorientasi pada hasil, dimana hasil tersebut diperoleh melalui kegiatan kelitbangan dan dilakukan oleh tenaga profesional (fungsional peneliti ataupun perekayasa). Memperhatikan karakteristik tersebut maka pengukuran indeks kepuasan masyarakat bagi LIPI haruslah berbeda dengan kementerian/lembaga pemerintahan lainnya. Oleh sebab itu, perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat spesifik untuk lembaga litbang.

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat spesifik untuk lembaga litbang pada tulisan ini mengadopsi konsep yang telah dikembangkan oleh Pusat Riset Mutu Nasional dari University of Michigan Business School (*the National Quality Research Center of the University of Michigan Business School*). Konsep tersebut dikembangkan dari ACSI (*The*

American Customer Satisfaction Index). Model ACSI ini dianggap cocok untuk lembaga litbang (Mukherjee, 2003), karena sifat lembaga litbang mengembangkan bahan baru, proses baru, teknologi baru dan produk baru, serta layanan. Ini menandakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap lembaga litbang tidak hanya diukur dengan produk dan jasa saja, tetapi meliputi juga aksesibilitas, komunikasi, relevansi dan kualitas, serta staf. Semuanya itu dapat diukur dengan menggunakan model ACSI.

B. METODE PENELITIAN

Model ACSI ini telah diujicobakan pada Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) melalui survei kepuasan masyarakat terhadap produk dan jasa yang disediakan oleh satuan kerja (satker) di lingkungan tiga kedeputian LIPI, yaitu Kedeputian Ilmu Pengetahuan Sosial dan Kemasyarakatan, Kedeputian Jasa Ilmiah dan Kedeputian Ilmu Pengetahuan Hayati. Pemilihan ketiga kedeputian ini didasarkan pada bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh di ketiga kedeputian tersebut telah mewakili aktivitas pelayanan yang dilakukan di LIPI, dan ketiga kedeputian ini dapat dijadikan contoh kasus untuk lembaga litbang.

Penggunaan model ACSI pada kasus satuan kerja di Kedeputian Ilmu Pengetahuan Sosial dan Kemasyarakatan, Kedeputian Jasa Ilmiah dan Kedeputian Ilmu Pengetahuan Hayati LIPI ini perlu ada penyesuaian, terutama berkaitan dengan jenis produk dan jasa yang disediakan oleh LIPI yang bersifat spesifik berbeda dengan institusi lain,



termasuk dengan Dinas Litbang Kehutanan Departemen Pertanian AS, dimana konsep ini digunakan sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pihak-pihak yang pernah menggunakan produk atau jasa yang disediakan oleh LIPI, yaitu masyarakat pengguna layanan publik LIPI dari beberapa unit kerja di lingkungan Kedeputian Ilmu Pengetahuan Sosial dan Kemasyarakatan, Kedeputian Jasa Ilmiah dan Kedeputian Ilmu Pengetahuan Hayati LIPI.

Teknik penarikan sampel dengan pendekatan aksidental, dimana sampel terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat (Prasetyo & Jannah, 2011), yaitu pada pengguna layanan yang sedang berkunjung di masing-masing unit kerja di Kedeputian Ilmu Pengetahuan Sosial dan Kemasyarakatan, Kedeputian Jasa Ilmiah dan Kedeputian Ilmu Pengetahuan Hayati LIPI, melalui email pengguna yang telah mendapatkan layanan publik dari LIPI, dan juga melalui survei langsung kepada pengguna di tempat kerja. Waktu pengumpulan data dilakukan pada Mei – Juni 2012, dengan total responden sebanyak 125 sampel.

Uji Validitas

Jumlah responden dalam pengujian validitas adalah sebanyak 30 responden yang diambil acak 10 dari tiap populasi Kedeputian Ilmu Pengetahuan Sosial dan Kemasyarakatan, Kedeputian Jasa Ilmiah dan Kedeputian Ilmu Pengetahuan Hayati. Hasil uji validitas kuesioner menunjukkan bahwa seluruh

indikator telah valid sebagai alat ukur karena setiap indikator memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dari 1 persen.

Variabel (Indikator) dan Skala Pengukuran

Variabel dari pengukuran ini dikembangkan dari model ACSI yaitu produk, jasa, aksesibilitas, komunikasi, relevansi dan kualitas, serta staf. Kesemua indikator tersebut dijelaskan secara lengkap pada sub bagian Model ACSI. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal dengan 4 rentang nilai, yaitu skor 1 untuk ekspresi tidak baik (tidak puas); dan skor 4 untuk nilai sangat baik (sangat puas). Menimbang skala pengukuran pada penilaian kepuasan pelanggan (masyarakat) hanyalah skala pengukuran ordinal, maka analisis dilakukan dengan metode statistika deskriptif dengan melihat frekuensi terbanyak saja (modus).

C. KONSEP PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN PELANGGAN SPESIFIK UNTUK LEMBAGA LITBANG

Pada negara-negara berkembang, organisasi penelitian dan pengembangan (litbang) menjalankan strukturnya dalam sistem kelembagaan dan sepenuhnya disubsidi oleh pemerintah (Sanda, 2011). Sehingga, organisasi tersebut tunduk pada aturan formal yang telah ditetapkan pemerintah dalam rangka pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Hakikatnya pelayanan publik menurut Safroni (2012) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan



sebagai abdi masyarakat. Demikian juga pada organisasi litbang di Indonesia. Lembaga litbang di Indonesia sebagian besar adalah lembaga milik pemerintah, kegiatannya berdasarkan proyek, yang diarahkan untuk mendukung kebijakan pemerintah pada umumnya, khususnya kebijakan ilmu pengetahuan dan teknologi (Salam, 2004). Lembaga litbang di Indonesia dapat dibagi atas lembaga litbang di bawah kementerian teknis tertentu (Lembaga Pemerintah Kementerian) dan lembaga litbang yang tidak berada di bawah kementerian teknis tertentu atau yang lebih dikenal sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK). Saat ini kementerian sektoral/teknis lainnya mengkoordinasikan sekitar 114 lembaga litbang dan berdasarkan Perpres No.11 tahun 2005, Kementerian Riset dan Teknologi mengkoordinasikan 7 LPNK yaitu LIPI, BPPT, LAPAN, BATAN, BAKOSURTANAL, BSN, dan BAPETEN.

Bentuk Pelayanan Publik LIPI

LIPI sebagai sebuah lembaga pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Siagian (2001) menyebutkan pelayanan tersebut mulai dari bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik seringkali menjadi ukuran paling mudah dipahami sejauh mana kinerja pemerintah dalam melaksanakan fungsi-fungsinya. Safroni (2012) juga menambahkan bahwa pelayanan publik adalah salah satu fungsi pemerintah selain regulasi, proteksi,

dan distribusi. Pelayanan publik dapat menjadi indikator bagaimana fungsi pemerintah dijalankan. Ketidakpuasan terhadap kinerja pelayanan publik dapat dilihat dari keengganan masyarakat berhubungan lembaga/instansi pemberi layanan tersebut.

LIPI sebagaimana telah disebutkan juga dituntut untuk melaksanakan fungsi pelayanan publik. Namun bentuk pelayanan ini tentunya berbeda dengan institusi lain yang memang berfungsi sebagai unit pelayanan publik seperti Kantor Pajak, pengurusan SIM atau Puskesmas misalnya. Bentuk pelayanan publik dari LIPI adalah bagaimana luaran riset dan pelayanan lain terkait dengan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang dihasilkan dapat diteruskan dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang meliputi para pengambil kebijakan, masyarakat ilmiah, industri dan masyarakat Indonesia pada umumnya. Kinerja pelayanan publik LIPI sangat tergantung pada kualitas luaran riset dan pelayanan lain terkait dengan penelitian, pengembangan, dan penerapan iptek yang dihasilkan dan sejauhmana luaran ilmiah tersebut dapat dimanfaatkan. Dalam kaitan ini, LIPI berusaha untuk terus mengoptimalkan peran dalam memberikan pelayanan sesuai dengan harapan para perumus kebijakan di Indonesia sebagai pemangku kepentingan utama (LIPI, 2011).

Salah satu hakekat pelayanan publik adalah mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdayaguna dan berhasil guna.



Sedangkan asas pelaksanaan publik adalah harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau. Pelayanan publik yang dilakukan oleh LIPI mencakup: (1) pelayanan publik menggunakan sarana dan prasarana perpustakaan dan melalui berbagai media interaktif langsung, seperti langsung seminar, workshop dan simposium, konsultasi dan

sebagainya. (2) pelayanan publik yang menggunakan media elektronik, seperti *website*, *email* dan pangkalan data, dan media jejaring sosial, (3) Pelayanan publik dalam jasa pengujian dan penerbitan sertifikasi hasil pengujian, (4) pelayanan dalam memberikan rekomendasi konservasi dan pemanfaatan keanekaragaman hayati Indonesia, dan lain-lain. (Lihat Gambar 2).



Sumber: LIPI (2011)

Gambar 2.

Contoh Aktivitas Pelayanan Publik LIPI Saat Ini

Konsep Kepuasan Masyarakat

Dalam memberikan pelayanan publik, institusi tersebut pastilah ingin mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini penting untuk diketahui sebagai pijakan bagi institusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Kepuasan seseorang terhadap sesuatu barang atau jasa menurut Arsad (2010) merupakan apa

yang dinikmati atau diharapkan dan telah terwujud atau belum terwujud. Kepuasan adalah penilaian atas rasa yang diperoleh dari hasil pelayanan yang diberikan kepada seseorang. Kepuasan dapat juga diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan



merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas atau senang. Dalam kaitan ini, maka faktor kepuasan pelanggan menjadi elemen penting dalam memberikan atau menambah nilai bagi pelanggan (Engel, 1990). Hal senada diungkap juga oleh Hansemark dan Albinson (2004) yang menyatakan bahwa kepuasan adalah keseluruhan sikap pengguna terhadap penyedia layanan, atau reaksi emosional atas perbedaan antara apa yang pengguna harapkan dan apa diterima, terpenuhi sebagian, tujuan atau keinginan.

Kepuasan pengguna memiliki efek positif pada profitabilitas organisasi (Angelova & Zekiri, 2011). Pengguna yang puas menjadi dasar dari setiap proses yang berulang, kepuasan mengarah pengguna untuk mengulang penggunaan terhadap pilihan produk/jasa, loyalitas merek, dan kata positif dari mulut ke mulut. Bahkan Hill dan Alexander (2006) menegaskan kembali bahwa *"Customer satisfaction is a measure of how your organisation's total product performs in relation to a set of customer requirements."*

Seiring perkembangan dan tuntutan terhadap instansi pemerintah, maka sejak tahun 2004 melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM, diperkuat dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka setiap instansi pemerintah wajib melakukan pengukuran terhadap kepuasan pengguna, yang dalam hal ini adalah kepuasan masyarakat. Berdasarkan

Permenpan Nomor 25 Tahun 2004 terdapat 14 indikator untuk mengetahui kepuasan masyarakat, yaitu prosedur pelayanan; persyaratan pelayanan; kejelasan petugas pelayanan; kedisiplinan petugas pelayanan; tanggung jawab petugas pelayanan; kemampuan petugas pelayanan; keadilan mendapatkan pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas; kewajaran biaya pelayanan; kepastian biaya pelayanan; kepastian jadwal pelayanan; kenyamanan lingkungan; dan keamanan pelayanan.

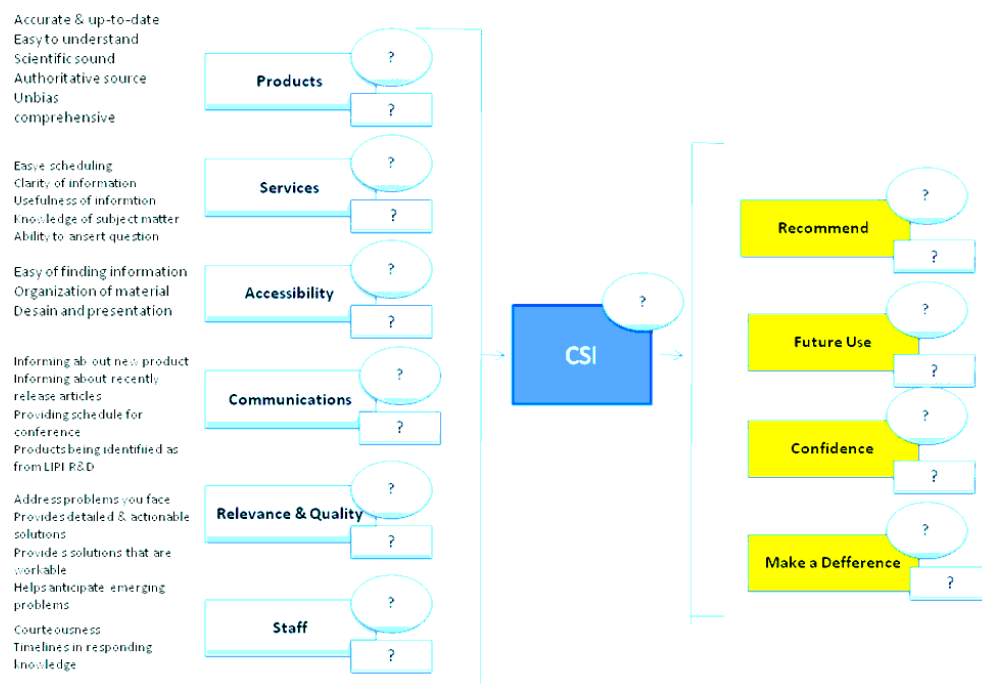
Memperhatikan sifat dari pelayanan publik yang dilakukan LIPI, maka pengukuran indeks kepuasan masyarakat bagi LIPI haruslah berbeda dengan kementerian/lembaga pemerintahan lainnya. Oleh sebab itu, pengukuran indeks kepuasan masyarakat spesifik untuk lembaga litbang pada tulisan ini mengadopsi konsep yang telah dikembangkan oleh Pusat Riset Mutu Nasional dari University of Michigan Business School (*the National Quality Research Center of the University of Michigan Business School*). Konsep yang telah dikembangkan tersebut disebut ACSI (*The American Customer Satisfaction Index*), yaitu indikator nasional tentang evaluasi pelanggan terhadap kualitas barang dan layanan yang tersedia bagi warga AS (USDA Forest Service R&D, 2009). Ini adalah ukuran kepuasan pelanggan yang seragam dan lintas-industri/instansi pemerintah. Selanjutnya disebutkan sejak tahun 1994 ACSI telah digunakan untuk mengukur kepuasan, penyebabnya, dan dampaknya pada tujuh sektor ekonomi, 41 industri, lebih dari 200 perusahaan swasta, dua jenis layanan pemerintah daerah, jasa pos, dan jasa



perpajakan. Selain itu ACSI telah digunakan untuk mengukur lebih dari 100 program lembaga pemerintah federal di AS sejak tahun 1999, salah satu diantaranya digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan pada Dinas Litbang Kehutanan Departemen Pertanian AS. Hal ini memungkinkan perbandingan antara sektor publik dan swasta dan memberikan informasi yang unik untuk masing-masing instansi tentang bagaimana kegiatan mereka dengan masyarakat telah mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Model ACSI

Model ACSI yang digunakan untuk instansi pemerintah merupakan variasi dari model yang biasa digunakan untuk mengukur sektor perusahaan swasta. Model ini harus dipandang sebagai model sebab-akibat yang bergerak dari kiri ke kanan dengan indeks kepuasan konsumen (CSI = *Customer Satisfaction Index*) di tengah sebagai fokusnya (Lihat Gambar 3).



Sumber: USDA Forest Service R&D, 2009

Gambar 3.
Model Kepuasan Pelanggan

Besarnya nilai CSI (yang ditunjukkan oleh angka pada lingkaran di bagian kanan atasnya) merupakan akibat dari kekuatan kinerja multi-variabel (yang ditunjukkan oleh angka-

angka pada lingkaran di bagian kanan atas masing-masing variabel) yang diukur dari pertanyaan-pertanyaan survei. Sedangkan angka pada kotak empat persegi panjang di bawah



masing-masing variabel menunjukkan tingkat efek/pengaruh masing-masing variabel terhadap CSI yang dihitung menggunakan persamaan multi-model ekonometrik sebab-akibat. Adapun multi-variabel yang dimaksud meliputi:

- 1) Produk, yang diukur berdasarkan hasil survei terhadap aspek: tingkat akurasi dan kemutakhiran (*accurate and up-to-date*), kemudahan untuk dimengerti oleh konsumen (*easy to understand*), kekuatan ilmiah (*scientifically sound*), kepemilikan sumber yang resmi (*authoritative source*), objektivitas/tidak bias (*unbiased*), dan komprehensif (*comprehensive*).
- 2) Jasa, yang diukur berdasarkan hasil survei terhadap aspek: kemudahan penjadwalan acara/konsultasi, kejelasan informasi yang diberikan/disajikan, *knowledge of subject matter*, dan kemanfaatan informasi yang diberikan/disajikan.
- 3) Aksesibilitas, yang diukur berdasarkan survei tinjauan aspek: kemudahan mencari informasi tentang produk/jasa yang disediakan, pengorganisasian produk/jasa yang disediakan, dan desain dan penyajian produk/jasa.
- 4) Komunikasi, yang diukur berdasarkan hasil survei terhadap aspek: komunikasi dalam menginformasikan ketersediaan produk dan jasa yang baru yang ditawarkan, komunikasi dalam menginformasikan artikel/laporan/buletin yang baru dirilis, penyediaan jadwal konferensi/workshop dan pelayanan lainnya, dan kejelasan bahwa produk/jasa berasal dari LIPI.

- 5) Relevansi dan kualitas, yang diukur berdasarkan hasil survei terhadap aspek: manfaat dalam memecahkan masalah, isu atau kebutuhan yang sedang hadapi konsumen saat ini, dalam memberikan solusi yang detail dan dapat ditindaklanjuti, dalam menyediakan solusi yang bisa dilaksanakan dengan sumber daya yang Anda miliki, dan manfaat dalam membantu mengantisipasi masalah, isu atau kebutuhan yang mungkin muncul.
- 6) Staf, yang diukur berdasarkan hasil survei terhadap aspek: tingkat pengetahuan tentang materi yang ditangani, kemampuan menjawab pertanyaan yang diajukan, kesopanan dan ketepatan waktu dalam memberikan respon.

Selanjutnya, kepuasan pengguna/konsumen akan berakibat dan berefek terhadap empat kemungkinan, yaitu:

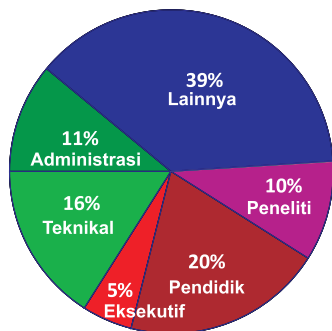
- 1) bersedia untuk merekomendasikan produk/jasa LIPI kepada koleganya
- 2) menggunakan produk/jasa LIPI di masa depan
- 3) merasa percaya diri menggunakan produk/jasa yang ditawarkan
- 4) merubah kemampuan konsumen berhasil melaksanakan pekerjaannya

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

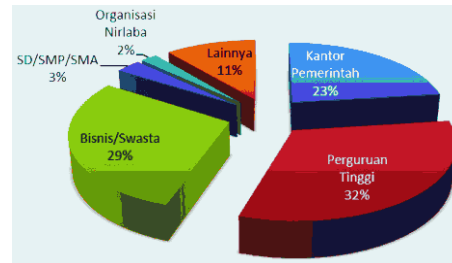
Berdasarkan hasil survei menunjukkan para pengguna produk dan jasa LIPI berasal dari kalangan yang sangat luas. Kondisi ini bisa dilihat dari beragamnya jenis pekerjaan dan tempat bekerjanya responden. Dari jenis pekerjaannya menunjukkan responden terbanyak berasal dari kelompok pekerjaan lainnya (39%),



kemudian diikuti pendidik dan teknikal (Gambar 4 dan 5). Sedangkan jika ditinjau dari tempatnya bekerja, responden terbanyak berasal dari perguruan tinggi (32%) diikuti sektor bisnis/swasta (29%) dan kantor pemerintah (23%).



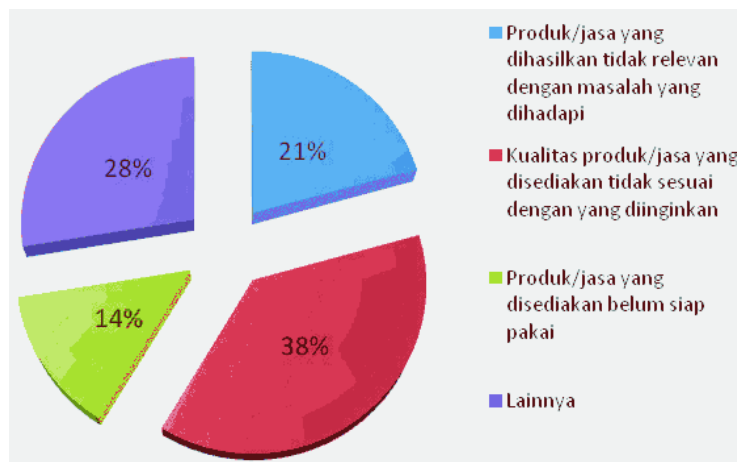
Gambar 4.
Responden menurut jenis pekerjaan



Gambar 5.
Responden menurut tempat bekerja

Penggunaan Produk dan Jasa LIPI

Sebagian besar responden pernah menggunakan produk/jasa LIPI lebih dari satu kali (76%). Adapun alasan terbesar konsumen menggunakan produk/jasa LIPI hanya sekali adalah karena kualitasnya tidak sesuai dengan yang diinginkan (38%) sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 6 berikut ini.



Gambar 6.
Alasan konsumen menggunakan produk/jasa LIPI hanya sekali

LIPI sebagai salah satu lembaga riset ternama di Indonesia mempunyai output riset yang sangat bervariasi. Hal ini terlihat dari banyaknya jenis produk dan jasa yang disediakan oleh LIPI

selama ini. Dari hasil identifikasi menunjukkan lebih dari 13 jenis produk dan 13 jenis jasa yang dapat disediakan oleh LIPI sebagaimana disajikan dalam Tabel 1 berikut ini.

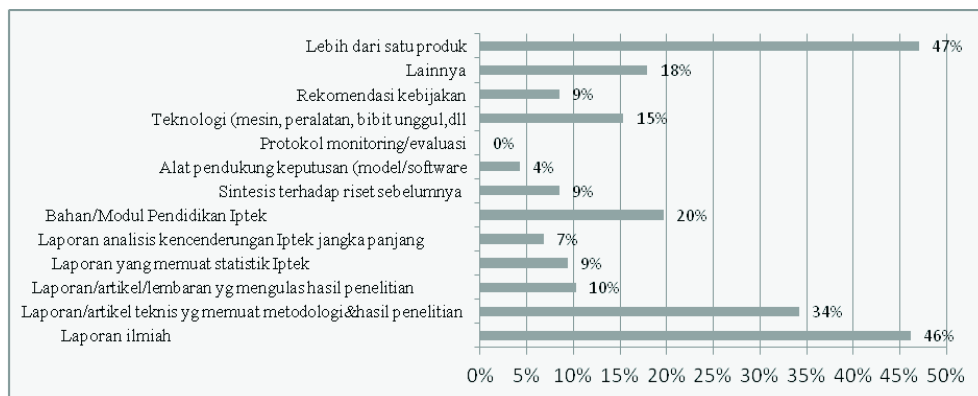


Tabel 1. Jenis produk dan jasa yang disediakan LIPI

No.	Jenis Produk	Jenis Jasa
1.	Laporan/artikel teknis yang memuat metodologi & hasil penelitian	Presentasi personel LIPI
2.	Laporan/artikel/buletin yang memuat hasil penelitian	Workshop/pelatihan
3.	Sintesis terhadap riset sebelumnya	Konsultasi dengan personel LIPI
4.	Laporan yang memuat statistik Iptek	On-site demonstration
5.	Laporan analisis kecenderungan Iptek jangka panjang	Pembinaan kompetensi ilmiah
6.	Buku	Desiminasi iptek
7.	Bahan/Modul Pendidikan Iptek	Perpustakaan
8.	Alat pendukung keputusan (model komputer/aplikasi software	Kalibrasi
9.	Protokol monitoring/evaluasi	Standarisasi
10.	Rekomendasi kebijakan	Rekreasi ilmiah
11.	Teknologi	Kolaborasi riset
12.	Desain industri	Identifikasi tumbuhan, binatang dan mirkoba
13.	Lainnya	Lainnya

Hampir separuh responden (47%) menyatakan menggunakan lebih dari satu jenis produk, bahkan 56%

responden menyatakan menggunakan lebih dari satu jenis jasa yang disediakan oleh LIPI (Gambar 7 dan 8).

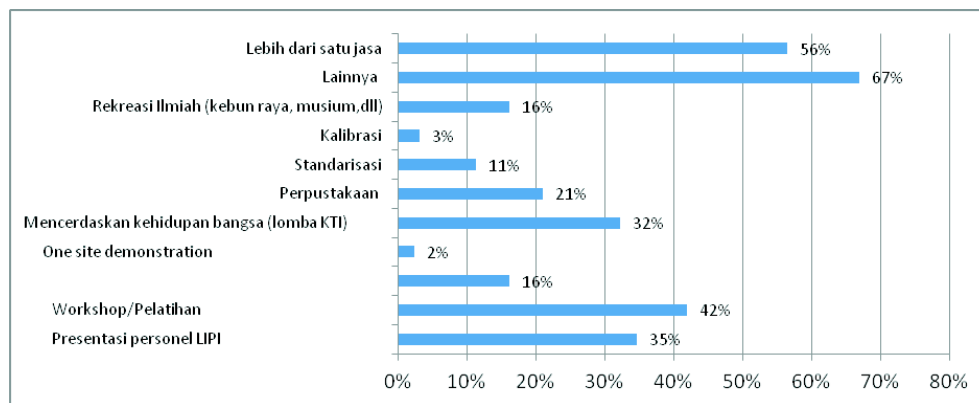


Gambar 7.
Penggunaan produk LIPI oleh responden menurut jenisnya



Jenis produk yang paling banyak digunakan oleh konsumen adalah laporan dan artikel ilmiah yang meliputi laporan ilmiah umum (46%) dan laporan/artikel teknis yang memuat metodologi dan hasil penelitian (34%). Sedangkan jenis jasa yang paling

banyak digunakan adalah dari kelompok jasa lainnya (67%), diikuti workshop/pelatihan (42%), presentasi personel LIPI (35%) dan mencerdaskan kehidupan bangsa (32%).



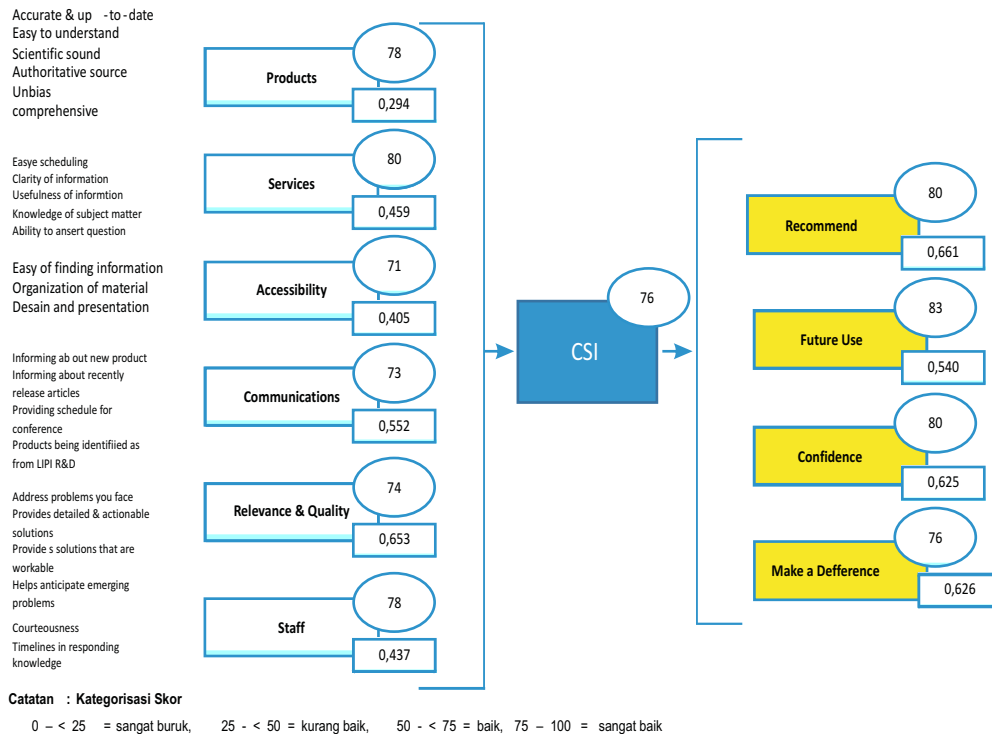
Gambar 8.
Penggunaan jasa LIPI oleh responden menurut jenisnya

Untuk mengakses produk dan jasa yang disediakan oleh LIPI, para pengguna dapat menggunakan beberapa cara. Adapun cara yang paling banyak digunakan adalah dengan mengunduh publikasi dan informasi lainnya dari website LIPI (54% responden) dan meminta *hard copy* publikasi dan informasi lainnya (53% responden). Selain itu, 52% responden menyatakan menggunakan lebih dari satu cara. Sedangkan cara lainnya adalah melalui kontak

langsung dengan para ilmuwan/teknisi atau tenaga khusus yang menangani transfer teknologi (41%), menghadiri konferensi/lokakarya/demonstrasi (30%) dan cara lainnya (10%).

Penilaian Terhadap Layanan Penggunaan Produk dan Jasa LIPI

Hasil *scoring* terhadap data survei yang menunjukkan nilai CSI dan pengaruh dari variabel-variabel penggeraknya disajikan pada Gambar 9 di bawah ini.



Gambar 9.
CSI LIPI Tahun 2012

Dari gambar 9 menunjukkan skor dari indeks kepuasan pelanggan/pengguna LIPI = 76. Ini berarti layanan produk dan jasa yang disediakan LIPI sangat baik di mata para pelanggan. Bahkan skor ini sedikit lebih tinggi jika dibandingkan dengan indeks kepuasan pelanggan pada Dinas Litbang Kehutanan Departemen Pertanian AS pada tahun 2009 yang hanya mencapai angka 75. Kemudian jika diperbandingkan antara tingkat kepuasan para pelanggan terhadap layanan produk dan jasa yang disediakan oleh LIPI saat ini dengan harapan konsumen dan kondisi ideal yang dibayangkan oleh para pelanggan menunjukkan perbandingan 75 : 79 : 75. Artinya layanan produk dan jasa

yang diberikan oleh LIPI belum memenuhi harapan para konsumen, tetapi sudah mencapai kondisi yang ideal.

Indeks kepuasan konsumen sebesar 76 di atas merupakan akibat dari kinerja multi-variabel di bawah ini yang diukur dari pertanyaan-pertanyaan survei.

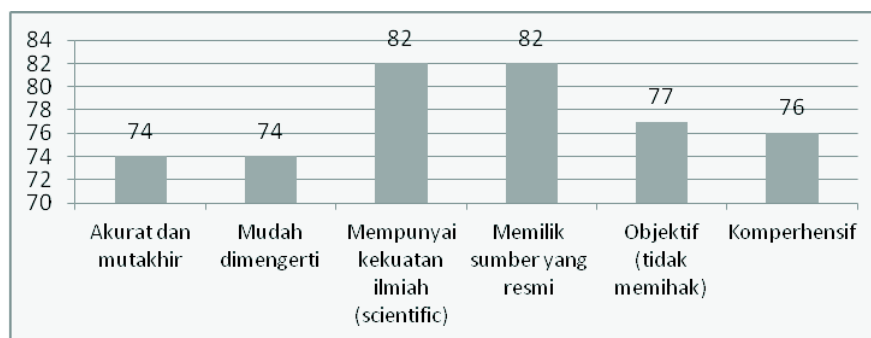
Kinerja produk

Skor kinerja produk = 78. Artinya produk yang disediakan LIPI termasuk dalam kategori sangat baik. Sumber kekuatan kinerja produk terutama karena produk yang disediakan LIPI mempunyai kekuatan ilmiah/scientific (skor = 82) dan memiliki sumber yang resmi (skor =



82). Konten dari produk yang disediakan LIPI juga sudah akurat dan mutakhir, dan mudah dimengerti bahkan sangat komprehensif dan sangat objektif. Namun kedua aspek konten, yaitu akurat dan mutakhir, dan mudah dimengerti masih perlu mendapat prioritas perhatian LIPI untuk ditingkatkan kualitasnya agar

kinerja produk meningkat. Produk mempunyai pengaruh/efek paling kecil terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan variabel yang lain dengan nilai = 0,294. Artinya jika nilai kinerja produk naik 10 point, maka indeks kepuasan konsumen akan naik sebesar 2,94 point.



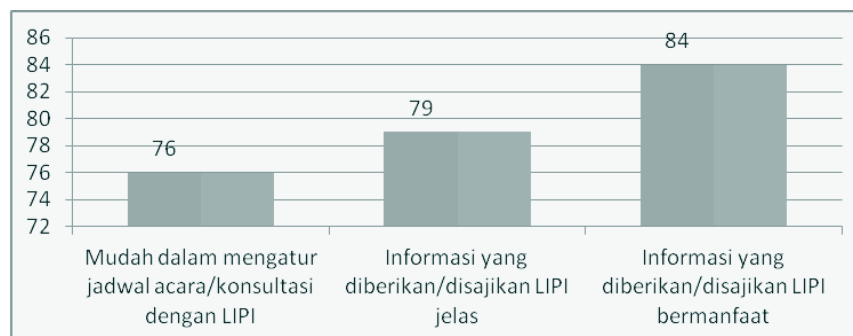
Gambar 10.

Skor Aspek yang mempengaruhi kinerja produk

Kinerja Jasa

Skor kinerja jasa adalah yang paling tinggi dibandingkan variabel lain, yaitu = 80. Artinya jasa yang disediakan LIPI sudah sangat baik bagi para pengguna. Sumber kekuatan kinerja jasa terutama karena informasi/jasa yang diberikan LIPI sangat bermanfaat bagi konsumen

(skor = 84). Selain itu informasi yang diberikan juga sangat jelas (skor = 79) dan sangat mudah untuk mengatur jadwal acara/konsultasi dengan LIPI (skor = 76). Lihat Gambar 11. Walaupun demikian, Nilai efek jasa terhadap kepuasan pelanggan termasuk kecil, yaitu = 0,459.



Gambar 11.

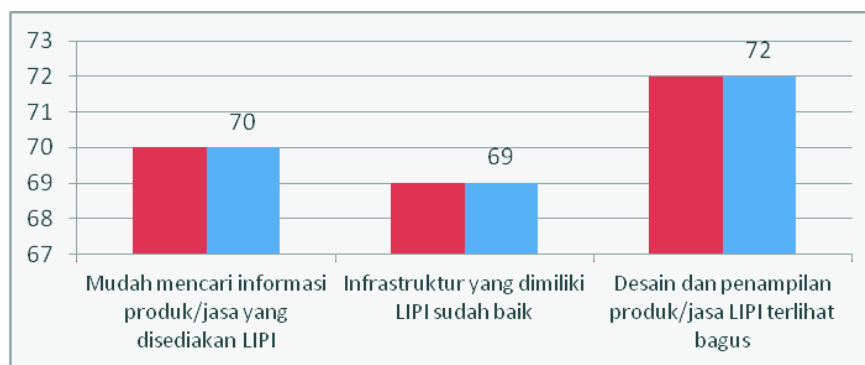
Skor Aspek yang mempengaruhi kinerja jasa



Kinerja Aksesibilitas

Walupun masih termasuk kategori baik, skor kinerja aksesibilitas adalah yang paling rendah dibandingkan variabel lain, yaitu = 71. Artinya walupun aksesibilitas terhadap produk/jasa yang disediakan LIPI sudah baik bagi pelanggan, namun variabel ini perlu mendapat perhatian LIPI untuk ditingkatkan pada tahun-tahun berikutnya. Kinerja aksesibilitas yang paling rendah ini disebabkan

karena skor dari aspek-aspek yang mempengaruhinya masih relatif rendah, terutama yang berkaitan dengan aspek infrastruktur yang dimiliki (skor = 69) dan kemudahan dalam mencari informasi produk/jasa yang disediakan (skor = 70) dan desain dan penampilan produk/jasa LIPI (skor = 72). Lihat Gambar 12. Aksesibilitas mempunyai pengaruh/efek terhadap kepuasan sebesar 0,405.



Gambar 12.

Skor Aspek yang mempengaruhi kinerja aksesibilitas

Kinerja Komunikasi

Skor kinerja komunikasi termasuk rendah dibandingkan variabel lainnya, yaitu = 73, walupun termasuk dalam kategori baik. Artinya komunikasi yang dilakukan LIPI berkaitan dengan produk/jasa yang disediakan LIPI termasuk dalam kategori baik bagi para pelanggan. Sumber kekuatan komunikasi ini adalah kemampuan LIPI yang sudah sangat baik dalam mengatur jadwal konferensi/workshop dan pelayanan lainnya (skor = 76). Sedangkan aspek lainnya, yaitu identifikasi produk/jasa yang disediakan (skor = 74), kemampuan LIPI dalam menginformasikan ketersediaan produk/jasa baru (skor = 72) dan

artikel/laporan/buletin yang baru dirilis (skor = 71) masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, nilai efek komunikasi terhadap kepuasan pelanggan = 0,552.

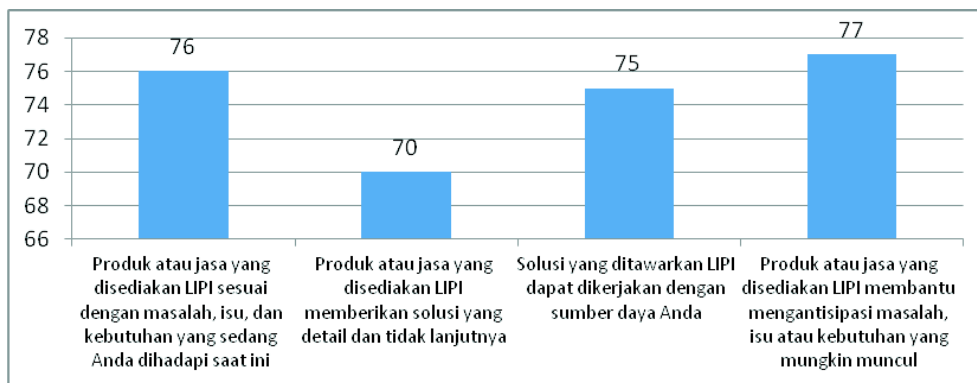
Kinerja Relevansi dan Kualitas

Skor kinerja relevansi dan kualitas produk/jasa yang disediakan LIPI = 74, artinya mendekati kategori sangat baik. Tiga dari empat aspek yang mempengaruhi kinerja relevansi termasuk dalam kategori sangat baik (Gambar 13). Ketiga aspek tersebut adalah: produk/jasa yang disediakan LIPI sangat membantu mengatasi masalah, isu atau kebutuhan yang mungkin muncul bagi para konsumen (skor = 77), produk/jasa yang disediakan LIPI sangat sesuai dengan



masalah, isu dan kebutuhan yang sedang dihadapi para konsumen saat ini (skor = 76) dan solusi yang ditawarkan LIPI sangat dapat dikerjakan dengan sumberdaya yang dimiliki konsumen (skor = 75). Sedangkan aspek yang paling rendah skornya sehingga perlu ditingkatkan adalah produk dan jasa yang disediakan LIPI dalam

memberikan solusi yang detail dan tindak lanjutnya (skor = 70). Variabel relevansi dan kualitas ini mempunyai efek/pengaruh yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan dibandingkan variabel lainnya. Oleh karena itu, variabel ini harus menjadi fokus perhatian dan prioritas bagi LIPI untuk ditingkatkan kinerjanya di tahun-tahun selanjutnya.



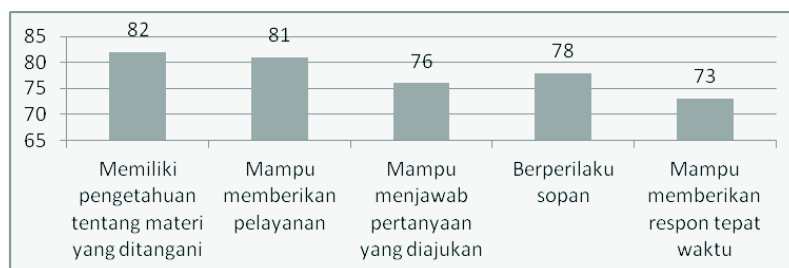
Gambar 13.

Skor Aspek yang mempengaruhi kinerja relevansi dan kualitas

Kinerja staf

Skor kinerja staf = 78 (sangat baik). Artinya kinerja staf dalam memberikan pelayanan produk dan jasa yang disediakan oleh LIPI sangat memuaskan pelanggan. Pada Gambar 14 juga terlihat hampir semua aspek yang mempengaruhi kinerja staf mempunyai skor di atas 75 (kategori sangat baik), kecuali aspek

kemampuan staf dalam memberikan respon tepat waktu (skor = 73). Oleh karena itu, aspek yang masih rendah skornya ini perlu mendapat perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya di tahun-tahun selanjutnya agar kinerja staf dapat meningkat. Sementara itu, nilai efek staf terhadap kepuasan pelanggan termasuk kecil, yaitu = 0,437.



Gambar 14.

Skor Aspek yang mempengaruhi kinerja staf

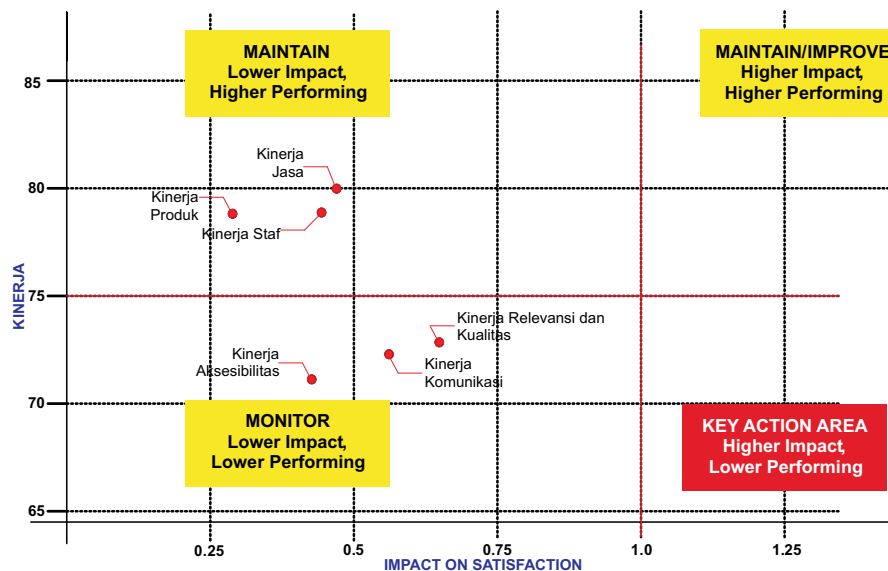


Prioritas Perbaikan Kinerja

Plotting skor kinerja keenam variabel yang menjadi penggerak kepuasan konsumen menghasilkan matriks yang disajikan pada Gambar 15. Pada matriks tersebut ditunjukkan tiga variabel penggerak terdapat pada kuadran kiri atas, yaitu jasa, produk, dan staf. Artinya ketiganya mempunyai kinerja tinggi, namun efeknya terhadap kepuasan konsumen rendah. Pada kondisi ini, ketiga variabel penggerak

tersebut kinerjanya harus tetap dipertahankan, namun bukan menjadi target perbaikan.

Tiga variabel sisanya, yaitu relevansi dan kualitas, komunikasi, dan aksesibilitas terdapat pada kuadran kiri bawah. Artinya ketiganya mempunyai kinerja yang masih rendah dan efeknya terhadap kepuasan konsumen juga rendah, sehingga tidak harus ditargetkan untuk perbaikan melainkan harus tetap dipantau.

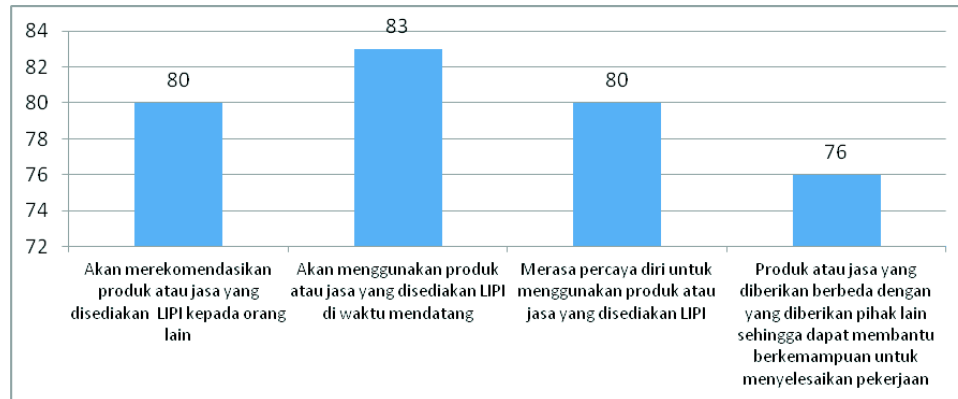


Gambar 15.
Matriks Prioritas

Dampak Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen sangat berdampak terhadap empat kemungkinan seperti ditunjukkan pada Gambar 16. Dampak tertinggi terlihat pada kemungkinan yang sangat besar para konsumen akan menggunakan produk/jasa LIPI di waktu yang akan datang dengan skor mencapai 83. Kemudian diikuti konsumen sangat bersedia merekomendasikan

penggunaan produk/jasa LIPI kepada orang lain (skor = 80) dan konsumen sangat percaya diri menggunakan produk LIPI (skor = 80) serta produk/jasa LIPI sangat merubah kemampuan konsumen berkemampuan berhasil melaksanakan pekerjaan. Namun efek dari kepuasan konsumen terhadap empat kemungkinan di atas termasuk rendah, yaitu antara 0,540 sampai 0,661.



Gambar 16.
Dampak Kepuasan Konsumen

E. PENUTUP

Dari penggunaan model ASCI di LIPI dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Pengguna produk/jasa LIPI berasal dari masyarakat luas dan sebagian besar dari mereka pernah menggunakan produk/jasa LIPI lebih dari satu kali. 2) Produk dan jasa yang disediakan LIPI sangat beragam, sedangkan yang paling banyak digunakan oleh para konsumen adalah laporan/artikel ilmiah hasil penelitian dan jasa workshop/pelatihan. 3) Indeks kepuasan konsumen LIPI termasuk dalam kategori sangat baik (skor = 76). 4) Tiga variabel pengendali kepuasan konsumen, yaitu jasa, produk, dan staf harus dipertahankan kinerjanya. Sedangkan tiga variabel lainnya, yaitu relevansi dan kualitas, komunikasi, dan aksesibilitas harus tetap dipantau.

Model ASCI cocok digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di lembaga litbang pemerintah dan berguna sebagai bahan monitoring dan evaluasi bagi lembaga litbang dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanannya. Alasan ini didasarkan dari hasil uji coba penggunaan model

ASCI di LIPI ternyata dapat menjelaskan kekuatan dan kelemahan faktor-faktor pengendali kinerja kepuasan konsumen di lembaga litbang.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 1, No. 3, 232-258.
- Arsad, M. (2010). Pengaruh Motivasi Kerja Aparat Terhadap Kualitas Layanan Civil dan Kepuasan Masyarakat (Studi Mengenai Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Biringkanaya dan Tamalanrea Kota Makassar). *Jurnal Economic Resources*, Vol.11 No.32.
- Effendi, Sofian. (2009). Agenda Reformasi Birokrasi Pemerintah



- yang Responsif, Efisien, dan Efektif. *Seminar Nasional Reformasi Birokrasi: Agenda Pembangunan Nasional 2010-2014, Jakarta 2 Juni 2009*. Kedeputian POLHUKAM Bappenas.
- Engel, J. (1990). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Mc Graw Hill Companies.
- Gerson, R. F. (1993). *Measuring Customer Satisfaction*. Boston: Thomson Course Technology.
- Hansemark, O. C. & Albinson, M., (2004) “*Customer Satisfaction and Retention: The Experiences of Individual with Employees*”, *Managing Service Quality*, Vol. 14(1)
- Hill, N., & Alexander, J. (2006). *Handbook of Customer Satisfaction And Loyalty Measurement: Third Edition*. England: Gower Publishing Limited.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kersanah. (1993). Iklim Kerja yang Kondusif di Organisasi Litbang. *Warta Pengelolaan Litbang, Perkembangan Iptek, Volume 4 No. 11/1993: 23-28*.
- LIPI. (2011). *Buku 2: Road Map Reformasi Birokrasi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia 2010–2014*. LIPI: Jakarta.
- Mukherjee, S. P. (2003). *Measurement of Customer Satisfaction. Synergy of R&D and Marketing*, 185-191.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Prasojo, Eko. (2012). Percepatan Reformasi Birokrasi Sebagai Kunci Keberhasilan Pembangunan Nasional. *Negarawan – Jurnal Sekretariat Negara RI*, No. 24 Tahun 2012: 80-95.
- Putera, Prakoso Bhairawa. (2010). Indeks Kepuasan Masyarakat. *Suara Karya, Edisi 12 Mei 2010*.
- Putera, Prakoso Bhairawa. (2009). “Optimisme” Pelayanan Publik. *Pikiran Rakyat, Edisi 01 Juli 2009*.
- Safroni, M. Ladzi. (2012). *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Aditya Media Publishing: Yogyakarta.
- Salam, Sumini Abdul. (2004). *Teamwork di Organisasi Litbang. Warta Kebijakan Iptek dan Manajemen Litbang, Volume 15 No. 30: 11-25*.
- Siagian, Sondang P. (2001). *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tapas Sarkar, Asit Kr. Batabyal. (2011). Evaluation of customer satisfaction in R & D organization: a conceptual framework. *Asian Journal on Quality, Vol. 12 Iss: 1: 20–29*.
- U.S. Department of Agriculture Forest Service Research and Development. (2009). *Customer*



Satisfaction Survey. *Final Report: June 2009.*

Zaim, Selim. *et.al.* (2010). Measuring Customer Satisfaction In Turk Telekom Company Using

Structural Equation Modeling Technique. *Journal of Global Strategic Management*, 07, 2010, June: 89-99.

